Klantonderzoek

*Ik heb gekozen om mijn klantenonderzoek te houden over 2 webshops.*

*De eerste webshop is* [*https://vintagefootballshirts.nl*](https://vintagefootballshirts.nl) *en de 2e webshop is* [*https://retrovoetbalshirts.nl*](https://retrovoetbalshirts.nl) *.*

Ik vond het interessant om deze webshops te gebruiken omdat ik zelf natuurlijk ook een webshop heb gemaakt over vintage voetbalshirts.

Voordat ik begon met het klantenonderzoek vroeg ik me eerst af wat ik wilde weten, of ik de gehele community wil weten of alleen bepaalde thema’s. de thema’s die ik heb gekozen zijn:

 Assortiment

 Prijs

 Klantenservice

 Gebruik website

 After-sales

Zelf vond ik de thema’s perfect passen bij het onderwerp

Start onderzoek

Het onderzoek begint bij vintagefootbalshirtnl. Als ik de website bekijk en naar het assortiment kijk is het nog al schaars. Er worden niet echt vintage shirts verkocht en de shirts die verkocht worden zien er niet echt uit of de prijs is niet super hoog, ( wat normaal wel altijd het geval is bij vintage voetbalshirts ). Er zijn ook weinig shirts beschikbaar op de site. De shirts die er wel echt uit zien zijn meestal al uitverkocht. De prijs daarentegen is dan wel weer heel gunstig, shirts zijn niet duur. De klantenservice vind ik niet zo best. Er is geen makkelijke knop die naar de klantenservice toe gaat, daarin moet je zelf initiatief nemen. De gebruik van de website is prima. Zelf had ik wat minder reclames op de website neergezet zodat het was rustiger oogt en makkelijker te bekijken is. De webshop is wel prima in elkaar gezet maar niet super bijzonder. Er zijn helemaal geen shirts in de aanbieding dat is wel een sterk minpunt.

Nu gaan we over naar retrovoetbalshirts.nl. als ik de site open en de shirts bekijk zie ik veel keuze en heel veel verschillende shirts. Er zijn ook meer retro shirts, waar de website natuurlijk ook om draait en dat is goed om te zien. Er zijn ook veel meer shirts in het assortiment en dat is ook fijn. De prijzen van de shirts zijn redelijk, wel duurder dan de concurrent maar ook niet onbetaalbaar. Aan de prijzen te zien zie je dat het geen neppe shirts zijn en goede kwaliteit. De klantenservice is ook uitstekend als je een berichtje stuurt wordt er gelijk netjes op gereageerd en dat is fijn als er iets mis is gegaan met de bestelling. Er is ook een directe knop die naar de klantenservice toe gaat. De website is super mooi gemaakt. Bijna tot geen reclame en dat is goed. De webshop ziet er ook heel professioneel uit en is leuk om op te blijven het verveelt niet! Er zijn helaas hier ook geen shirts in de aanbieding.

Conclusie

Als conclusie voor retrovoetbalshirts.nl, hele mooie volwassen webshop ziet er goed uit bijna geen verbeterpunten behalve dat er meer in de aanbieding zou moeten komen zodat dat de aandacht van mensen meer trekt en misschien het assortiment uitbreiden.

Als conclusie voor vintagefootbalshirtsnl , redelijk onprofessionele webshop veel verbeter punten. De foto’s van de shirts spreken me niet echt aan en er zijn teveel reclames. Over de layout van de website heb ik niet veel op of aanmerkingen alleen een beetje saai. Het grootste verbeter punt is de klantenservice die zou makkelijk vind baar moeten zijn als er problemen aanwezig zijn.